



Termes et conditions Fixico B.V. & Client sans Conducteurs impliqués

Les présentes sont les Conditions générales applicables (les « Conditions ») pour le Contrat entre le Client et Fixico (le « Contrat »). Les présentes Conditions générales ne s'appliquent pas aux consommateurs ni aux Clients de Fixico ayant des Conducteurs impliqués. Pour les consommateurs utilisant les services de Fixico, les conditions générales pour les consommateurs disponibles à l'adresse suivante [HYPERLINK "http://www.fixico.nl"](http://www.fixico.nl) www.fixico.nl, www.fixico.be/nl, www.fixico.be/fr ou www.fixico.de s'appliquent.

En utilisant les Solutions, le Client confirme qu'il accepte les présentes Conditions générales. Vous confirmez par la présente que vous avez étudié attentivement les présentes Conditions générales avant de conclure le Contrat avec Fixico.

Définitions et signification

Annexe :	Une annexe aux présentes Conditions générales.
Atelier de carrosserie ou « AC » :	Une entreprise qui répare certains dommages aux véhicules, qui fait partie du réseau embarqué par Fixico et avec laquelle le Client conclut un contrat (Ordre de réparation de dommages) pour réparer les dommages à un véhicule, tels que téléchargés par le biais de la Solution et conformément à l'Offre. Dans le cas de la clause 3.3 des présentes Conditions générales, l'Ordre de Réparation de dommages est conclu entre Fixico et le Client.
Gestionnaires de sinistres :	Gestionnaires de sinistres pour le compte du Client, qui suivent le processus de bout en bout des réparations des Rapports de dommages qu'ils ont soumis via le Tableau de bord partenaire et concluent l'ordre de réparation des dommages entre le Client et l'AC (ou Fixico dans le cas de la clause 3.3 des présentes Conditions générales) pour effectuer les réparations des véhicules (en sélectionnant la meilleure offre de réparation pour chaque Rapport de sinistre).
Client :	Client de Fixico, agissant à titre commercial ou professionnel, dont les Gestionnaires de sinistres ont accès à la Solution et qui reçoit les Services tels que spécifiés dans le Contrat.

Informations confidentielles :	Toute information, donnée ou document technique, commercial, financier ou stratégique soumis, oralement, par écrit ou par tout autre moyen, à la Partie destinataire par la Partie divulgateur, que ce soit directement ou indirectement, y compris, sans s'y limiter, le nom de clients ou de partenaires (prospects ou existants), les relations d'affaires, les stratégies commerciales, les plans ou rapports d'affaires, les analyses de marché, les plans de marketing, les prévisions commerciales, les secrets commerciaux et les techniques, les données, les bases de données, les spécifications, le savoir-faire, les logiciels, les programmes informatiques et tout autre document, matériel ou information liés au Contrat.
Contenu :	Toutes sortes de contenus affichés sur les Solutions, y compris, mais sans s'y limiter, les informations sur les ateliers de carrosserie, le rapport de dommages, les offres, les avis et les messages entre le client (ou au nom du client) et l'atelier de carrosserie.
Dommages :	Tout type de dommage à l'intérieur et/ou à l'extérieur d'un véhicule.
Ordre de réparation de dommages :	le contrat entre le Client et l'AC pour la réparation du Dommage déclaré conclu entre ces parties au moment où un Gestionnaire de sinistres accepte l'Offre de l'AC. Remarque : en cas d'application de la clause 3.3 des présentes Conditions générales, le présent contrat de réparation du Dommage signalé est conclu entre Fixico et l'AC et non entre le Client et l'AC. Dans ce cas, les clauses des présentes Conditions générales qui s'appliquent dans ce contexte à l'AC s'appliqueront à Fixico en tant que partie contractante du Client.
Rapport de dommages :	La notification du Gestionnaire de sinistres via le Tableau de bord Partenaire contenant le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone du Client ou de la personne de contact au nom du Client (par exemple, un Gestionnaire de sinistres), la date et les photos du dommage, ainsi que des informations sur la marque, le type et l'année de fabrication du véhicule et les souhaits concernant les services disponibles.
Partie divulgateur :	La partie qui a divulgué les informations confidentielles à la partie destinataire.



Conducteur :	Un conducteur d'un véhicule du Client de Fixico avec lequel Fixico a un autre type de contrat comprenant d'autres conditions que les présentes Conditions générales.
Fixico :	Fixico B.V. dont le siège social est situé Weteringschans 85E (1017 RZ) à Amsterdam et enregistrée à la Chambre de Commerce sous le numéro 58322752.
Solutions :	La plateforme en ligne développée par Fixico et les différentes applications Web destinées aux utilisateurs de la plateforme, telles que, sans s'y limiter, le Tableau de bord Partenaire, ainsi que tous les Services connexes de Fixico.
Droits de propriété intellectuelle :	Tous les droits de propriété intellectuelle et/ou droits similaires, y compris, sans s'y limiter, les brevets, les modèles d'utilité, les droits d'auteur (y compris les droits sur les logiciels), le savoir-faire, les droits sur les bases de données, les droits attachés aux dessins ou modèles, les marques de commerce, les marques de service et les droits sur la topographie des semi-conducteurs, ainsi que tous les enregistrements ou demandes d'enregistrement des éléments susmentionnés.
Offre :	Une offre de l'AC comprenant les conditions générales convenues entre l'AC et le Client, placée sur le Tableau de bord partenaire en réponse au Rapport de dommages d'un Gestionnaire de sinistres.
Tableau de bord Partenaire :	Un tableau de bord mis à disposition par Fixico pour que les Gestionnaires de sinistres puissent traiter les Rapports de dommages du début à la fin au nom du Client.
Partie destinataire :	La partie qui reçoit les informations confidentielles de la partie qui les divulgue.
Services :	Tous les services effectués par Fixico concernant les Solutions de Fixico.

1. Applicabilité

- 1.1. Les présentes Conditions générales et la [Politique de confidentialité et Politique en matière de cookies](#) s'appliquent à tout Contrat entre Fixico et le Client, ainsi qu'à tout contrat supplémentaire, consécutif et/ou subséquent entre Fixico et le Client.

- 1.2. Si le Client n'est pas d'accord avec l'une des dispositions des présentes Conditions générales ou de la Politique de confidentialité et en matière de cookies, le Client ne peut plus utiliser les Services de Fixico.
- 1.3. Le Contrat est conclu lorsque les deux parties ont signé le Contrat. La durée du Contrat est précisée dans le Contrat.
- 1.4. L'application de toute autre condition (générale) est explicitement rejetée.

2. Processus de réparation

- 2.1. Dans le cas où un Client subit des dommages à son véhicule, un Gestionnaire de sinistres peut placer un Rapport de dommages sur le Tableau de bord Partenaire.
- 2.2. L'AC peut y répondre par le biais d'une Offre. Cette offre apparaîtra sur le Tableau de bord partenaire pour un Gestionnaire de sinistres.
- 2.3. Si le Gestionnaire de sinistres accepte l'Offre, un Ordre de réparation des dommages à caractère contractuel sera contractuellement conclu entre le Client et l'AC, sauf en cas d'application de l'Article 3.3 des présentes Conditions générales, auquel cas l'Ordre de réparation des dommages sera conclu entre le Client et Fixico.
- 2.4. Fixico exige de l'AC que l'offre placée réponde à des exigences de qualité spécifiques. Lors de la conclusion d'un Ordre de réparation de dommages, l'AC veillera à ce que les travaux effectués par l'AC soient de la meilleure qualité possible et que tous les travaux soient exécutés de manière professionnelle, conformément aux conditions d'usine, de la manière la plus économique et au moins conformément à l'annexe 1 des présentes Conditions générales.
- 2.5. Le Client s'assure que le personnel concerné (par exemple, les Gestionnaires de sinistres) est informé du processus et est disponible pour une formation sur l'utilisation du Tableau de bord partenaire.
- 2.6. Le Client s'abstient de toute activité qui pourrait interférer avec les services de Fixico ou qui pourrait gêner Fixico dans l'exécution de ses services.

3. Rôle de Fixico

- 3.1. Sauf en cas d'application de l'Article 3.3 des présentes Conditions générales, Fixico permet au Client et à l'AC d'utiliser ses Solutions et fournit uniquement des conseils pendant le processus de soumission via ces Solutions et n'est jamais une partie contractante d'un Ordre de réparation de dommages ou de toute autre relation contractuelle entre un AC et le Client. Si une Offre est acceptée par un Gestionnaire de sinistres, Fixico agit exclusivement comme intermédiaire entre

l'AC et le Client. Fixico n'est pas responsable des conséquences juridiques d'un Ordre de réparation de dommages, y compris, mais sans s'y limiter, l'exécution correcte de celui-ci ou le non-respect par l'AC des exigences minimales de qualité conformément à l'annexe 1.

- 3.2. L'Article 3.1 précédent n'exclut pas la possibilité pour Fixico d'aider à trouver une solution pour l'AC et le Client concernant leur Ordre de réparation de dommages, ou d'exercer les autres droits de Fixico conformément aux accords conclus avec les parties respectives (le Client et l'AC). Bien que Fixico ne soit pas obligé de le faire, il peut - s'il le souhaite - servir de médiateur dans les litiges survenus entre le Client et l'AC.
- 3.3. Le Client a la possibilité, lorsque Fixico conclut l'Ordre de réparation de dommages avec l'AC, chaque fois sur instruction du Client (par l'intermédiaire de son Gestionnaire de sinistres), d'acheter à Fixico les services correspondants relatifs à cet Ordre de réparation de dommages. Cette option doit être indiquée à l'avance et mise en œuvre dans le Tableau de bord Partenaire. Lorsque cette option s'applique, Fixico i) devient la partie contractante et conclut chaque Ordre de réparation de dommages avec l'AC tout en fournissant le service correspondant au Client, et ii) s'occupe ensuite du processus administratif.
- 3.4. À tout moment, Fixico a le droit de modifier, de compléter, de supprimer et/ou de suspendre la disponibilité du Contenu des Solutions, y compris la forme et les fonctionnalités, et/ou de suspendre la disponibilité de ses Solutions en tout ou en partie.
- 3.5. Fixico est libre d'engager les sous-traitants qu'il juge nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat.
- 3.6. Fixico fera tout effort raisonnable au mieux de ses capacités et de ses connaissances (*inspanningsverplichting*) pour exécuter ses Services avec soin.
- 3.7. Les dates de livraison et/ou les délais indiqués dans le contrat s'appliquent toujours en tant que dates cibles, sont toujours indicatifs et ne constituent pas un délai de forclusion (*fatale termijnen*), sauf accord contraire explicite. Dans tous les cas, y compris si les Parties ont explicitement convenu par écrit d'un délai final, Fixico ne sera en défaut (*verzuim*) qu'après que le Client ait envoyé à Fixico une mise en demeure (*ingebrekestelling*) écrite, correcte et détaillée et que le délai raisonnable, que le Client a accordé à Fixico pour remédier à la violation, soit passé.

- 3.8. Le Client indemnifiera et tiendra Fixico exempt de tous les frais encourus par toute réclamation de tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les Gestionnaires de sinistres ou un AC, en rapport avec les services fournis par Fixico au Client.
- 3.9. Si Fixico est adressé par un tiers tel que visé à l'article 3.8, le Client assistera Fixico tant sur le plan judiciaire qu'extrajudiciaire et se chargera, à la première demande de Fixico, de la défense de toute procédure relative à ces réclamations. Fixico informera immédiatement le Client d'une telle action et lui fournira les procurations et l'assistance nécessaires. Le Client indemnise Fixico de tous les dommages et frais qui pourraient être ordonnés dans une telle procédure, ainsi que des frais de la procédure elle-même, y compris, mais sans s'y limiter, les frais liés à l'obtention de conseils juridiques pertinents. Si le Client ne prend pas les mesures adéquates, Fixico a le droit de le faire lui-même sans envoyer une mise en demeure préalable. Tous les frais et dommages causés par Fixico ou d'autres tiers en conséquence sont entièrement à la charge et au risque du Client.
- 3.10. Fixico accepte l'obligation de compenser les dommages dans la mesure où cela est stipulé dans cet article. La responsabilité totale et cumulative de Fixico à l'égard du Client pour les dommages directs (*direct schade*) causés par Fixico est limitée à un montant égal au montant payé par le Client à Fixico en vertu du Contrat dans les trois mois précédant le fait qui a causé le dommage ou la perte. À cet égard, une série d'événements mutuellement liés qui causent un dommage ou une perte est considérée comme un seul événement et un seul fait à l'origine du dommage ou de la perte.
- 3.11. Fixico n'est pas responsable de tout dommage ou perte indirecte (*indirecte schade*), y compris, sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les réclamations de tiers, les amendes ou pénalités, les pertes de revenus ou d'économies, les atteintes à la réputation ou à l'image, ou tout autre dommage ou perte indirecte ou consécutive (*gevolgschade*) ou perte résultant de ou en relation avec tout manquement de Fixico à une obligation ou en relation avec tout acte illégal.
- 3.12. Le Client n'aura droit à une indemnisation des dommages que s'il signale le dommage à Fixico par écrit dans les meilleurs délais, mais au plus tard un (1) an après que le dommage ait été causé.
- 3.13. Les paragraphes 3.10 jusqu'à et y compris 3.12 ne s'appliquent pas si et dans la mesure où ces dommages ou pertes ont été causés par l'intention délibérée (*opzet*) ou l'imprudence délibérée (*bewuste roekeloosheid*) de Fixico.

4. Confidentialité

- 4.1. Chaque partie traitera les informations fournies par l'autre partie (y compris, mais sans s'y limiter, l'existence du Contrat) comme des informations confidentielles et ne divulguera pas ces informations confidentielles à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.
- 4.2. La Partie réceptrice peut utiliser les Informations confidentielles reçues par la Partie divulgateur uniquement aux fins du présent Contrat et conformément à celui-ci.
- 4.3. Les obligations de la présente ne s'appliquent pas si et dans la mesure où :
 - a. Les Informations confidentielles reçues de la Partie divulgateur sont également fournies à la Partie réceptrice par un tiers qui (i) a acquis les Informations de manière légale ; (ii) n'est pas en violation d'un accord de confidentialité ou de toute autre obligation de maintenir le secret des Informations ; et (iii) n'est pas en violation d'une obligation contractuelle ou de toute autre obligation de limiter l'utilisation des Informations confidentielles ;
 - b. Les Informations confidentielles sont utilisées ou divulguées afin de protéger un intérêt légitime reconnu par ou en vertu de la législation ou de la réglementation ;
 - c. Les Informations confidentielles sont acquises par la Partie réceptrice par le biais d'une découverte ou d'une création indépendante ; ou
 - d. La divulgation de toute Information confidentielle est requise ou autorisée par ou en vertu de la législation ou de la réglementation ou est ordonnée par une autorité compétente.

5. Droits de propriété intellectuelle

- 5.1. Tous les Droits de propriété intellectuelle appartenant à une Partie avant e Contrat restent acquis à cette Partie. Pour éviter toute ambiguïté, tous les Droits de propriété intellectuelle et/ou droits similaires sur le logiciel et les codes sources dévolus à Fixico et le Contenu des Solutions, ainsi que les Solutions elles-mêmes, et toutes les modifications qui y sont apportées périodiquement, appartiennent à Fixico.
- 5.2. Les marques de commerce, les appellations commerciales et les marques de l'une ou l'autre des Parties ne peuvent être utilisés par l'une ou l'autre des Parties à quelque fin que ce soit sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Si ce consentement est donné, la Partie concernée utilisera les marques de commerce ou les marques pertinentes en conformité avec les directives des parties

consentantes en matière de marques et conformément aux conditions du consentement ou de la licence de marque pertinente entre les parties (le cas échéant).

- 5.3. Les Parties s'accordent mutuellement et acceptent par la présente une licence non exclusive, non transférable et non sous-licenciable pour utiliser les droits de propriété intellectuelle respectifs pendant la durée du présent Contrat, uniquement dans la mesure nécessaire pour permettre à l'autre Partie d'exécuter et/ou de recevoir les Services décrits dans le présent Contrat.
- 5.4. Chaque Partie indemniserà et maintiendra l'autre Partie indemnisée de tous les frais encourus à la suite ou en relation avec toute réclamation faite par une personne alléguant que l'utilisation ou la possession par la Partie indemnisée de Droits de propriété intellectuelle prétendument détenus par l'autre Partie enfreint les Droits de propriété intellectuelle ou tout autre droit de propriété ou droit connexe de toute personne.
- 5.5. Sans le consentement écrit de Fixico, les Solutions et les informations qu'elles contiennent ne peuvent être rendues publiques, reproduites, réutilisées, modifiées, décompilées, décompressées, stockées dans un fichier automatisé ou exploitées de quelque manière que ce soit, autrement qu'aux fins auxquelles les Solutions sont apparemment destinées, sauf dispositions permises par la loi. Le « spidering » (réseautage) du contenu de la Plateforme n'est en aucun cas autorisé.

6. Propriété et confidentialité des données

- 6.1. Fixico suppose que les deux Parties sont des responsables du traitement au sens du Règlement général sur la protection des données (RGPD), ce qui signifie que les Parties sont chacune responsable du traitement correct des données à caractère personnel des personnes concernées. Les Parties incluront cela dans leurs déclarations de confidentialité et veilleront à ce qu'elles soient disponibles pour les personnes concernées.
- 6.2. Les Parties ne traiteront les données à caractère personnel que de la manière convenue par les Parties dans le Contrat et ne traiteront pas les données à caractère personnel d'une autre manière, sauf accord écrit des Parties.
- 6.3. Sans préjudice de la possibilité pour les personnes concernées d'exercer leurs droits à l'encontre des deux Parties, les Parties communiqueront aux personnes concernées le rôle qu'elles remplissent et que le Client agira en tant que point de contact au sens de l'Article 26 du RGPD. La fonction de point de contact signifie, entre autres, que :

- a. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits en vertu du RGPD contre le Client, et que le Client coordonne les informations à relier et/ou la réponse à relier avec Fixico ; et
- b. Les parties se notifient mutuellement si - dans le cadre de l'exécution de l'accord - une violation de données se produit, et en tout cas dans les 48 heures. L'auteur de la violation des données la signalera, si nécessaire, à l'autorité compétente et à la personne concernée ou aux personnes concernées. Si les Parties ne parviennent pas à se mettre d'accord sur la question de savoir qui est l'auteur de la violation, le Client signalera la violation des données.

Fixico a le droit de facturer au Client tous les frais raisonnables découlant de ces activités.

- 6.4. Les parties sont libres de traiter les données à caractère personnel dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat en dehors de l'EEE si la partie se conforme au RGPD.
- 6.5. Les parties déclarent que, en tant que responsables du traitement, elles se conformeront pleinement aux obligations qui leur incombent en tant que responsable du traitement conformément au RGPD et prendront les mesures techniques et organisationnelles appropriées en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel des personnes concernées.
- 6.6. Après l'expiration ou la résiliation anticipée du Contrat, chaque Partie est responsable de la destruction ou du retrait en temps utile des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat.

7. Force majeure

- 7.1. En cas de force majeure (*overmacht*) affectant Fixico ou le Client, les obligations découlant du Contrat sont suspendues aussi longtemps que dure la situation de force majeure. Toute non-conformité des sous-traitants de Fixico sera également considérée comme un cas de force majeure. Toutefois, la suspension ne s'applique pas aux obligations que la force majeure ne concerne pas et/ou aux obligations qui ont déjà eu lieu avant la survenance de la situation de force majeure.
- 7.2. Si la situation de force majeure (*overmacht*) a duré plus de soixante (60) jours, les Parties auront le droit de résilier le Contrat par lettre recommandée, sauf s'il est prévisible que la situation de force majeure sera résolue dans un délai raisonnable. Tout ce qui a déjà été exécuté en raison du Contrat sera alors réglé au prorata, sans que les Parties ne se doivent rien d'autre.

8. Autres dispositions

- 8.1. Si le Client ne respecte pas ou ne respecte pas de manière répétée une ou plusieurs dispositions du Contrat, ou si Fixico a de bonnes raisons de supposer que le Client ne respecte pas ou ne respectera pas le Contrat, ou s'il existe des circonstances impérieuses selon lesquelles Fixico ne peut ou ne souhaite pas raisonnablement maintenir le Contrat avec le Client, Fixico a le droit, sans notification préalable et avec effet immédiat, sans être tenu à des dommages-intérêts ou autres indemnités : (i) de suspendre le Contrat, ou (ii) de résilier le Contrat, ou (iii) de suspendre (partiellement ou totalement) l'accès aux Solutions. Fixico se réserve le droit à une indemnisation.
- 8.2. L'application de l'article 7:408 du Code civil néerlandais est explicitement exclue.
- 8.3. Chacune des Parties a le droit de résilier tout ou partie de du Contrat avec effet immédiat, sans mise en demeure (*ingebrekestelling*), sans qu'une intervention judiciaire ne soit nécessaire et sans que cela ne crée une obligation d'indemniser les éventuels dommages ou pertes des Parties si l'une des circonstances suivantes se produit :
 - a. L'autre Partie est déclarée en faillite (*failliet verklaard*) ;
 - b. Une suspension temporaire ou permanente du paiement (*surseance van betaling*) est accordée à l'autre partie ;
 - c. L'entreprise de l'autre Partie est liquidée ou a abandonné ses activités.
- 8.4. La résiliation ou la dissolution (*onbinding*) du Contrat, pour quelque raison que ce soit, n'affecte pas la validité des dispositions qui, de par leur nature, sont réputées rester pleinement en vigueur après la résiliation ou la dissolution du Contrat.
- 8.5. En cas de dissolution, la dissolution n'affectera que les obligations nées après la date de dissolution et, par conséquent, la dissolution n'aura pas d'effet rétroactif.
- 8.6. Si l'une des dispositions du Contrat (y compris les présentes Conditions générales) est nulle (*nietig*) ou est déclarée nulle (*vernietigd*), cela ne porte pas atteinte à l'effet juridique des autres dispositions. Fixico et le Client se consulteront alors pour convenir de nouvelles dispositions pour remplacer ces dispositions, en tenant compte autant que possible de l'objet et de la portée des dispositions originales.
- 8.7. Les modifications du Contrat (y compris les présentes Conditions générales) ne peuvent être convenues entre les parties que par écrit.



9. Droit applicable et juridiction compétente

- 9.1. Toutes les relations juridiques auxquelles Fixico est partie sont exclusivement régies par le droit néerlandais, même si une obligation est entièrement ou partiellement exécutée à l'étranger ou si la partie impliquée dans la relation juridique est domiciliée à l'étranger. Les litiges découlant du présent Contrat seront réglés selon le droit néerlandais. L'applicabilité de la Convention de Vienne sur la vente de marchandises (*Weens Koopverdrag*) est exclue.
- 9.2. Le juge du lieu d'établissement de Fixico est seul compétent, sauf si la loi en dispose autrement. Néanmoins, Fixico a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent conformément à la loi.
- 9.3. Fixico et le Client ne s'adresseront aux tribunaux qu'après avoir fait tous les efforts raisonnables pour régler un litige en concertation mutuelle.

Pour toute question concernant les présentes Conditions générales, le Client peut contacter le Business Call Center (Pays-Bas : +31 (0) 85 888 3745, pour l'Allemagne : +49 (0)511 367 343 06).

Annexes :

Annexe 1 : Exigences minimales de qualité et dispositions pour un Ordre de réparation de dommages

Version juin 2021



Annexe 1 : Exigences minimales de qualité et dispositions pour un Ordre de réparation de dommages

L'AC garantit que les dispositions de la présente annexe feront partie de l'Ordre de réparation de dommages conclu entre le Client et l'AC. Si une exigence ou une disposition de la présente annexe ne s'applique qu'au Client avec Conducteurs, elle ne s'applique pas au Client qui n'a pas de conducteurs.

Le Client et l'AC sont désignés conjointement comme « Parties » et individuellement comme « Partie ».

1. Acceptation de l'offre

- 1.1. L'Ordre de réparation de dommages est conclu par l'acceptation de l'Offre par le Client.
- 1.2. Après la conclusion de l'Ordre de réparation de dommages, Fixico fait en sorte que le Client prenne rendez-vous avec le'AC et qu'un échange des données des deux parties ait lieu.
- 1.3. L'AC et le Client garantissent le contenu, l'exactitude et l'exhaustivité des données et informations qu'ils partagent, y compris dans le Rapport de dommages et l'Offre.
- 1.4. L'AC ne peut être tenu pour responsable d'une Offre faite, si le Client pouvait raisonnablement comprendre au moment de l'acceptation que l'Offre contenait une erreur évidente ou une faute.
- 1.5. L'AC et le Client respectent leurs droits respectifs et ne peuvent en aucun cas tirer un quelconque droit des informations offertes par Fixico sur les Solutions.
- 1.6. Si le Client annule le rendez-vous dans les 48 heures avant le rendez-vous comme mentionné dans l'Article 1.2, l'AC a le droit de facturer au Client 100,00 EUR TVA comprise.

2. Exigences de qualité pour les travaux de réparation effectués par l'AC

- 2.1. Sauf si l'Ordre de réparation de dommages est conclu pour la réparation de l'intérieur ou de la jante d'un véhicule du Client, l'AC agira conformément aux conditions des principales organisations nationales du secteur, **telles que EUROGARANT, FOCWA, KFZ, BOVAG Schadeherstel (exemples pour l'Allemagne : ZKF Innung, DEKRA, EUROGARANT) ou des organismes du même secteur.**
- 2.2. **L'AC n'utilise que des produits de qualité A (y compris les pièces de véhicules et/ou les produits de peinture). Tous les produits doivent provenir de fournisseurs réputés, notamment Sherwin Williams, PPG, AKZO Nobel, Axalta, BASF. Les**

produits doivent être conformes aux directives européennes relatives aux exigences en matière de sécurité et d'environnement.

2.3. L'AC n'utilisera que des pièces neuves d'origine (« OEM »). Le client et l'AC ne peuvent en convenir autrement que par écrit.

2.4. L'AC utilisera autant que possible des méthodes de réparation alternatives (y compris, mais sans s'y limiter, la tôlerie sous peinture et le « Smart Repair »), dans la mesure où cela est autorisé et sans perte de qualité et de garantie du fabricant, afin d'obtenir la solution la plus rentable pour le Client.

3. Engagement de tiers par l'AC

3.1. L'AC n'est autorisé à faire appel à des tiers pour l'exécution de l'Ordre de réparation de dommages que si le Client a donné son autorisation écrite. L'AC garantit que ces tiers (et les travaux de réparation qu'ils doivent effectuer) respectent toutes les conditions de l'Ordre de réparation de dommages.

4. Exigences après la réparation et avant la livraison du véhicule par l'AC

4.1. Avant la livraison du véhicule au client ou au conducteur, l'AC :

- a. Effectue un contrôle approfondi de la qualité du véhicule ; et
- b. Nettoie l'intérieur et l'extérieur du véhicule. Le nettoyage du véhicule doit au moins consister à laver l'extérieur et à passer l'aspirateur à l'intérieur.

5. Service d'enlèvement et de retour et/ou transport de remplacement

5.1. Le Rapport de dommages peut indiquer que le Client ou le Conducteur souhaite utiliser le « service d'enlèvement et de retour » (c'est-à-dire l'enlèvement et le retour du véhicule) et/ou un transport de remplacement. Le transport de remplacement ne s'applique pas au Client qui n'a pas de Conducteur impliqué.

Les Parties conviennent de ce qui suit :

- a. Le service demandé fait partie de l'Ordre de réparation de dommages ;
- b. Les coûts du service sont indiqués dans l'Offre ;
- c. L'AC respecte le lieu d'enlèvement et de retour spécifié, sauf si le Client et l'AC (ou Fixico dans en vertu de l'Article 3.3 des Conditions générales) et l'AC en conviennent conjointement ;
- d. Les rendez-vous pour le service d'enlèvement et de retour auront lieu pendant les heures de bureau, sauf si le Client et l'AC en conviennent conjointement ;
- e. Le transport de remplacement est immatriculé au niveau national et dispose au minimum d'une assurance responsabilité civile valide (WA-verzekering) ;

- f. Si le Rapport de dommages indique que le transport de remplacement doit être remis au Conducteur, l'AC prendra contact avec le Conducteur immédiatement après autorisation écrite du Client ;
- g. Avant la livraison du transport de remplacement, l'AC détermine la franchise (*eigen risico*) pour le Conducteur et en convient avec le Conducteur et le Client au cas où le Conducteur causerait des dommages au transport de remplacement ;
- h. un transport de remplacement ne doit pas être antérieur de plus de 3 ans à la date de début de l'Ordre de réparation de dommages et doit être au moins de la Catégorie B et C (pour l'Allemagne : Catégorie A) ;
- i. Le transport de remplacement sera inspecté afin de détecter tout dommage et défaut lors de la remise au Conducteur du Client. Le Client ou le Conducteur sera présent lors de ce contrôle. Le résultat du contrôle doit être signé par l'AC et la partie bénéficiaire (le Client ou le Conducteur) ;
- j. L'AC confirmera la durée prédéterminée des travaux de réparation au Conducteur ou au Client lors de la livraison du transport de remplacement ;
- k. Si le transport de remplacement (original) tombe en panne, l'AC organise une assistance routière pour le Conducteur et organise un nouveau transport de remplacement ;
- l. Le transport de remplacement doit être dans le même état et avoir le même niveau de carburant lorsqu'il est retourné à l'AC que lorsqu'il a été livré au Conducteur ou au Client. Si le transport de remplacement n'a pas le même niveau de carburant au retour, l'AC a le droit de facturer au client le prix du carburant supplémentaire ;
- m. Si, au retour, le transport de remplacement présente des dommages qui n'ont pas été détectés lors de l'inspection à la livraison, l'AC facturera la franchise (*eigen risico*). Si les dommages dépassent ce montant, l'AC a le droit de facturer les coûts réels au Client ; et
- n. Si l'AC reçoit des amendes causées par le Conducteur, l'AC a le droit de répercuter ces amendes sur le Client.

6. Procédure de garantie pour les réparations défectueuses effectuées par l'AC

- 6.1. Les parties conviennent d'une période de garantie minimale de quatre (4) ans (pour l'Allemagne : trois (3) ans) pour tous les travaux de réparation effectués conformément à l'Ordre de réparation de dommages.
- 6.2. L'AC mettra tout en œuvre pour réparer le défaut dans les meilleurs délais conformément à ce qui a été convenu si : (i) les travaux de réparation par l'AC n'ont pas été effectués conformément à l'Ordre de réparation de dommages, (ii) le défaut est dû à une négligence ou autre de la part de l'AC, et (iii) le Client a signalé le défaut dans le délai de garantie de quatre (4) ans (pour l'Allemagne : trois (3) ans) par écrit en indiquant ses raisons et (si possible) en apportant des preuves. Les coûts de cette réparation sous garantie sont à la charge de l'AC. L'AC récupère alors le véhicule pour le réparer dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 2 jours ouvrables suivant la réception du défaut par écrit.
- 6.3. Si le Client ou le Conducteur souhaite faire appel à un transport de remplacement et/ou au service d'enlèvement et de retour pour l'exécution des travaux de réparation susmentionnés, l'AC fournira ces facilités gratuitement (si cela est raisonnable) (pour l'Allemagne : à condition que cela se fasse à partir du même endroit conformément à l'Article 5.) Les dispositions de l'Article 5.1 de la présente annexe s'appliquent mutatis mutandis pendant la procédure de garantie.
- 6.4. Si l'AC n'est pas en mesure d'effectuer les travaux de réparation susmentionnés, ou de respecter la procédure de garantie susmentionnée, le Client peut faire appel à un autre AC disponible sur la Solution, aux frais de l'AC.
- 6.5. Dans le cas où les travaux de réparation du véhicule susmentionnés s'avèrent impossibles, l'AC est tenu d'indemniser le Client pour les dommages causés par le défaut.

7. Conditions de facturation

- 7.1. La facturation de chaque Ordre de réparation de dommages sera effectuée conformément aux instructions partagées dans le tableau de bord Partenaire.
- 7.2. Les travaux de réparation effectués doivent être décrits avec précision sur la facture. Le cas échéant, elle précise les caractéristiques des composants du véhicule installés lors des travaux de réparation.
- 7.3. Si l'Article 3.3 des Conditions générales s'applique, Fixico est la Partie contractante pour l'Ordre de réparation de dommages avec l'AC. En conséquence, Fixico se chargera de la facturation au Client de cet Ordre de réparation de dommages, et des paiements correspondants à l'AC. À cet égard, le Client indemnise Fixico conformément à l'Article 3 des présentes Conditions générales pour toute

réclamation de l'AC liée aux obligations du Client concernant l'Ordre de réparation de dommages.

- 7.4. Sauf en cas d'application de l'Article 3.3 des Conditions générales, auquel cas Fixico organise la facturation et/ou les paiements de chaque Ordre de réparation de dommages conformément à l'Article 7.3 de la présente annexe 1, Fixico n'agira jamais comme débiteur et Fixico ne supportera jamais le risque sur débiteur de l'Ordre de réparation de dommages. Elle n'exerce ces activités qu'en tant que tierce partie et n'est pas une partie contractante de l'Ordre de réparation de dommages.
- 7.5. L'AC accepte un délai de paiement du Client (ou de Fixico, si Fixico organise la facturation conformément à l'Article 7.4, de trente (30) jours.

8. Responsabilité

- 8.1. Si l'AC ne respecte pas la bonne exécution de l'Ordre de réparation de dommages, l'AC est responsable de tous les dommages (y compris tous les frais) que le Client subit directement ou indirectement du fait de cette inexécution de la part de l'AC, sans mise en demeure (*ingebrekestelling*), y compris dans le cas où l'Article 3.3 des Conditions générales s'applique.
- 8.2. Les exemples non limitatifs de dommages visés à l'Article 8.1 sont les suivants : dommages au véhicule réparé, si des travaux de réparation supplémentaires ont été effectués sans le consentement du Client ou du Conducteur, ou si le véhicule est volé pendant les travaux de réparation sur le lieu de l'AC.
- 8.3. Ce qui précède s'applique également lorsque l'AC ne s'est pas conformé aux exigences de qualité de la présente annexe.

9. Autres dispositions

- 9.1. En cas d'incohérence ou de conflit entre les Conditions générales applicables entre l'AC et le Client qui font partie de l'Offre et la présente Annexe, cette dernière prévaut.
- 9.2. L'application de toute autre condition (générale) est explicitement rejetée, sauf accord contraire lors de l'acceptation de l'Offre.